

Power Automate Desktopのチケット制サポートによるDX推進支援

名称	コニカミノルタ株式会社
設立	1936年12月
資本金	375億19百万円
代表者	代表執行役社長 兼 CEO 大幸 利充
所在地	〒100-7015 東京都千代田区丸の内 2-7-2 JPタワー
事業内容	デジタルワークプレイス事業、プロフェッショナルプリント事業、ヘルスケア事業、インダストリー事業

弊社、IIMヒューマン・ソリューション(以下IHS)は、2021年12月よりコニカミノルタ様のDX推進の支援を行っています。

Power Automate Desktopの社内問い合わせ対応のため、Microsoft 365のチケット制サポートデスクをご利用いただいております。

以下、コニカミノルタ様の本サービス導入の背景と、IHSの貢献についてお伺いしました。



コニカミノルタ株式会社
経営管理部 DX推進グループ
アシスタントマネージャー 鵜海 慶司 様

背景

IHSのPower Automate Desktopのサポートデスクをご利用いただくことに決めた背景を教えてください。

弊社では2017年ごろからAutomation Anywhere(AA)社のRPAを導入し、効率化の効果が大きい業務を中心に自動化を推進してきましたが、さらに個人の細かい業務の効率化を推進するために、Power Automate Desktopの導入を決めました。

そうした中で、IHSのPower Automate Desktopに関する無料セミナーを受講して関心を持ち、サポートのサービスも提供されていることを知りました。

Power Automate DesktopはMicrosoft 365の一つのツールで、マイクロソフト社もサポートを提供してはいますが、より緊密かつタイムリーなサポートを期待し、会社の信頼性や受け答えに定評があるという点でIHSのサービスを利用させていただくことにしました。

当初何件くらいの問い合わせをさせていただくことになるかが見えなかったため、チケット制で対応いただけるという点も選定理由となりました。価格面でも非常に満足しております。

弊社利用による効果

ご契約後、どのような効果が出ているかを教えてください。

マイクロソフト社のバグにより、管理者が見られるはずのデータが見られないという現象が起きていましたが、これを別の方法で見られるようにIHSにサポートいただきました。

これによって、現在のユーザー数等を可視化できたことが非常に大きかったと思います。単なる問い合わせ対応を越えた、深い部分での相談相手となっていただけて、助かっています。

問い合わせの流れとして、ユーザーからFormsを使って入電され、一次対応、二次対応で対応できれば社内でも対応し、それでも対応できない場合にIHSに問い合わせをしています。

そのようにして、我々では解決できない高度な技術力を要するものについて、サポートしていただいております。その質に満足しています。

今後の展望と弊社への期待を教えてください。

現在弊社では1000ユーザーほどPower Automate Desktopを利用していますが、今後もっとユーザーを増やしつつ、自動化するフローの数も増やしていきたいと考えております。

まだ事例の蓄積が少ないので、どういったものがPower Automate Desktopを使うのに効果的か、課題とPower Automate Desktopがどのように結びつくのか、といった情報を頂けると助かります。

Power Automate DesktopとPower Automateの使い分けも、慣れないユーザーにとっては難しいところなので、このあたりもアドバイスいただけると嬉しいです。